Jurnal Ilmiah Administratie
P-ISSN 2354-659XE-ISSN 2722-8185
Vol. 27 No. 2 September 2026, Hal.13-24

Pelayanan Pengelolaan Sampah Berbasis Digital melalui Aplikasi Si Gita Jas Berkerah di Kota Pontianak

Anny Riwayati[a, 1*], Roma Tressa[b, 2]

[a,b]Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Tanjungpura, Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Bansir Laut,Pontianak, Kalimantan Barat, 78124
[1]anny.riwayati@fisip.untan.ac.id*;[2]roma.tressa@fisip.untan.ac.id
*korespondensi penulis; anny.riwayati@fisip.untan.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima:02-09-26
Disetujui:09-09-26

Kata Kunci:

Digitalisasi
E-government
Inovasi
Pelayanan Publik
Pengelolaan Sampah

Keyword:
Digitalization
e-government
innovation
Public Service
Waste management

ABSTRAK

Abstrak:Tujuan dari penelitian ini adalah mendiskripasikan pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital melalui aplikasi Sistem Digital Jasa Angkutan Sampah dari Sumber yang Keren dan Ramah (Si Gita Jas Berkerah) di Kota Pontianak. Adanya timbulan sampah yang semakin tinggi tiap tahun serta Pemerintah berupaya melakukan inovasi secara digital dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang diwawancara bagian Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontinak. Data didapat dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi literatur. Analisis penelitian menggunakan teorinya Indarajit tentang *e-goverment,* aspekyang dilihat meliputi *service to citizens, citizens in line, digital democracy, government online,* dan *digital knowledge.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Si Gita Jas Berkerah merupakan inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk masyarak agar semakin mudah dalam memperoleh layanan pengangkutan sampah secara digital. Sayangnya implementasi program belum berjalan dan masih dalam tahap penyempurnaan sistem mulai dari penyusunan SOP, penguatan sumber daya manusia dari pihak internal, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Pemerintah Kota Pontianak memiliki rencana untuk mentransformasi TPS menjadi TPS 3R yaitu dengan cara melakukan pemilahan sampah dari rumah tangga sebelum masuk ke TPS jadi yang terbuang hanya sampah residunya saja. Implementasi aplikasi bisa berhasil apabila sistem siap, perencanaan yang matang, serta melibatkan partisipasi dari masyarakat dan pemerintah juga siap memberikan fasilitas yang mendukung untuk keberhasilan pengelolaan sampah secara digital.

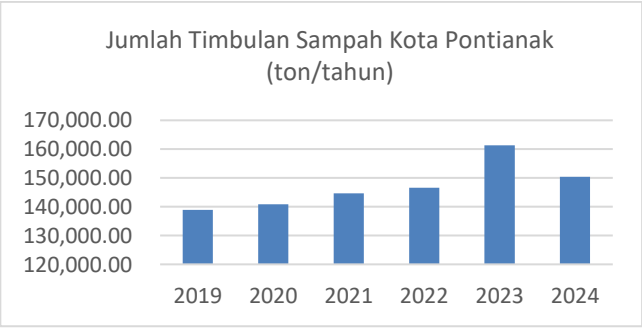
Abstract:*The purpose of this study is to describe digital based waste management services through the Digital System for Cool dan Friendly Waste Transportation Services from Sources (Si Gita Jas Berkerah) application in Pontianak City. This study is motivated by the increasing volume of waste generated each year and the government's efforts to implement digital innovation in improving public services. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. The informants interviewed were officials from the Pontianak City Environmental Agency. Data were collected through interviews, observations, documentation, and literature studies. The analysis used Indrajit's e-government online theory, which consists of five aspects: service to citizens, citizens in line, digital democracy, government online, and digital knowledge. The findings indicate that the Si Gita Jas Berkerah application is a public service innovation designed to make it easier for the community to access digital waste transportation services. However, the implementation of the program has not yet been fully carried out and remains in the system development stage, including the preparation of Standard Operating Procedures (SOP), strengthening internal human resources, and conducting public socialization activities. The Pontianak City Government also plans to transform TPS inti TPS 3R by implementing waste sorting at the house hold level before waste reaches the TPS, ensuring that only residual waste is ultimately disposed of. The successful implementation of the application depends on system readiness, comprehensive planning, active community participation, and the government's preparedness to provide supporting facilities for sustainable digital waste management.*

PENDAHULUAN

Pemerintah kota Pontianak meluncurkan sebuah inovasi digital dalam pengelolaan sampah yang diberi nama Sistem Digital Jasa Angkutan Sampah dari Sumber yang Keren dan Ramah (Si Gita Jas Berkerah). Peluncuran aplikasi tersebut dilakukan bertepatan dengan peringatan Hari Lingkungan Hidup Sedunia pada tahun 2024 sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan lingkungan dan pelayanan publik berbasis digital. Informasi mengenai inovasi ini mulai ramai diberitakan melalui berbagai media digital pada akhir juni 2024. Data pada sistem informasi pengelolaan sampah nasional tahun 2026 bahwa kota Pontianak memiliki satu Tempat Pemrosesan Akhir(TPA)yaitu TPA Batu Layang, persentase sampah yang belum diolah sebesar 99,75 % atau mendekati 100 %. TPA tersebut masih diolah dengan sistem *open dumping*(SIPSN, 2026). Metode *open dumping* merupakan praktik pembuangan sampah terbuka yang masih banyak digunakan di perkotaan karena biaya yang dikeluarkan relatif rendah serta membutuhkan upaya pengolahan lebih sedikit(Al-Wabel et al., 2022).

Sampah yang berakhir di TPA seharusnya hanya berupa residu atau sisa konsumsi yang tidak dapat diolah kembali. Sebagian besar sampah memiliki potensi nilai ekonomis melalui penerapan konsep ekonomi sirkular (Utami et al., 2022). Pengelolaan sampah menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah danmasyarakat dengan menerapkan prinsip keberlanjutan, kemanfaatan, keadilan, kesadaran, kebersamaan, keselamatan, keamanan, dan nilai ekonomi (Muryani et al., 2023). Pengembangan bank sampah berbasis digital merupakan salah satu upaya dalam mengurangi timbulan limbah melalui optimalisasi pemanfaatan kembali sumber daya yang masih memiliki nilai guna. Konsep ini didasarkan pada teori ekonomi sirkular yang menekankan pemanfaatan kembali, daur ulang, dan pengurangan limbah agar sumber daya tetap berada dalam siklus penggunaan. Pengembangan bank sampah digital juga didukung oleh teori perubahan perilaku yang berfokus pada perubahan pola pikir dan kebiasaan masyarakat dalam pengelolaan sampah menuju perilaku yang lebih peduli terhadap lingkungan (Burhan, 2025). Data mengenai jumlah timbulan sampah di Kota Pontianak dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel1. Jumlah Timbulan Sampah Kota Pontianak



Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak, 2025

Berdasarkan tabel di atas, jumlah timbulan sampah yang dihasilkan di Kota Pontianak dari tahun ke tahun menunjukkan kecenderungan yang relatif stabil dan belum mengalami penurunan yang signifikan.

Bahkan, selama periode tahun 2019-2023 terjadi peningkatan jumlah timbulan sampah. Peningkatan yang paling mencolok terjadi pada tahun 2023 dengan kenaikan yang cukup drastis dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Meskipun pada tahun 2024 terjadi penurunan jumlah timbulan sampah, nilainya masih lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah timbulan sampah pada periode tahun 2019-2022.

Penelitian yang dilakukan oleh Wance (2022) menemukan bahwa Pemerintah Kota Ambon dinilai belum optimal dalam pengelolaan sampah, yang ditunjukkan oleh rendahnya intensitas sosialisasi peraturan, kurangnya penyediaan sarana dan prasarana, lemahnya penegakan aturan pembuangan sampah, serta tidak dilaksanakan fungsi pembinaan kepada masyarakat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Jacky & Tjenreng (2025)menemukan bahwapenerapan digitalisasi dalam pengelolaan sampah di DKI Jakarta melalui aplikasi JAKI meningkatkan transparansi, dalam proses pengambilan keputusan melibatkan masyarakat secara aktif, dan semakin efisiensi. Namun dalam implementasinya terdapat tantangan yang ada seperti keterbatasan akses terhadap teknologi, proses birokrasi yang lambat dan masih rendahnya kesadaranmasyarakat. Berdasarkan kedua penelitian tersebut, belum dijelaskan secara rinci mengenai rentang waktu antara peluncuran program hingga tahap implementasinya. Kedua penelitian tersebut masih cenderung berfokus pada aspek evaluasi pengelolaan sampah secara umum dibandingkan pada proses implementasi program secara mendalam.

Pemerintah Kota Pontianak telah melakukan inovasi pelayanan pengelolaan sampah melalui aplikasi Si Gita Jas Berkerah yang diluncurkan pada tahun 2024 dengan tujuan mengurangi timbulan sampah yang menumpuk di Tempat Pemrosesan Akhir (TPA). Namun, sejak peluncurannya, publikasi maupun informasi mengenai perkembangan implementasi aplikasi tersebut masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan kesenjangan penelitian terkait implementasi dan efektivitas pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital di Kota Pontianak. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital melalui aplikasi Si Gita Jas Berkerah di Kota Pontianak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital melalui aplikai Si Gita Jas Berkerah di Kota Pontianak. Metode kualitatif dipilih agar peneliti dapat memahami secara mendalam proses implementansi pelayanan berbasis digital, termasuk berbagai fenomena, hambatan, dan kondisi yang terjadi di lapangan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak yang terlibat dalam implementasi aplikasi Si Gita Jas Berkerah yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak. Data sekunder diperoleh melalui dokumen, laporan, peraturan, jurnal, serta literatur yang relevan dengan penelitian.

Dalam menjawab tujuan penelitian, analisis dilakukan menggunakan teori *E-Government* menurutIndrajit (2016) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mendorong terciptanya sistem pemerintahan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan lima aspek sebagai indikator analisis, yaitu *service to citizens, citizens in line, digital democracy, government online,* dan *digital knowledge.* Kelima aspek tersebut digunakan untuk mendiskripsikan pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital melalui aplikasi Si Gita Jas Berkerah di Kota Pontianak.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles et al. (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui tahapan tersebut, data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis untuk menghasilkan gambaran mengenai pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital melalui aplikasi Si Gita Jas Berkerah di Kota Pontianak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital melalui aplikasi Si Gita Jas Berkerah di Kota Pontianak merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan pengangkutan sampah secara digital. Aplikasi ini dirancang dengan sistem yang memungkinkan masyarakat melakukan pemesanan layanan berdasarkan jenis sampah, volume sampah, dan jarak pengangkutan. Sistem pelayanan tersebut dirancang menyerupai layanan transportasi berbasis aplikasi.

Pelaksanaan program melibatkan beberapa pihak seperti penyedia jasa angkut sampah, komunitas pemerhati lingkungan, serta pihak-pihak terkait lainnya. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi aplikasi masih berada pada tahap penyempurnaan. Beberapa hal yang masih dipersiapkan meliputi penyempurnaan fitur aplikasi, penyususana Standar Operasional Prosedur (SOP), pembinaan penyedia jasa angkutan sampah, serta persiapan sosialisasi kepada masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian tersebut dianalisis menggunakan teori *E-Government* menurut Indrajit (2016) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui lima aspek yaitu *service to citizens, citizens in line, digital democracy, government online,* dan *digital knowledge.*

Service to Citizens

Pada aspek *service to citizens,* peran pemerintah mengalami perubahan dari yang sebelumnya hanya berfungsi sebagai pengatur *(regulator)* menjadi fasilitator yang berorientasi pada pelayanan masyarakat(Indrajit, 2016). Pemerintah tidak hanya menetapkan kebijakan, tetapi juga menyediakan sarana dan sistem pelayanan yang mampu mermpermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Aplikasi Si Gita Jas Berkerah menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang

berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui sistem digital yang mempermudah akses layanan pengangkutan sampah.

Dinas lingkungan hidup Kota Pontianak mengembangkan aplikasi Si Gita Jas Berkerah sebagai inovasi pelayanan pengelolaan sampah berbasis digital yang berfokus pada pengangkutan sampah langsung dari sumbernya, termasuk sampah yang berasal dari rumah tangga. Pengembangan aplikasi ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan sampah melalui sistem pelayanan yang lebih terintegrasi dan berbasis teknologi

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmadi et al. (2023) menemukan bahwamasyarakat Kota Pontianak telah memiliki kesadaran untuk membuang sampah pada Tempat Pembuangan Sementara (TPS). Namun, penelitian tersebut juga menemukan bahwa pemerintah perlu memperhatikan pemerataan persebaran TPS di kawasan permukiman. Hal ini disebabkan karena Lokasi TPS yang terlalu jauh berpotensi mendorong masyarakat membuang sampah secara sembarangan akibat keterbatasan akses terhadap fasilitas pembuangan sampah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak, konsep yang dikembangkan dalam aplikasi Si Gita Jas Berkerah disusun agar sejalan dengan visi dan misi Permerintah Kota Pontianak, yaitu mengurangi jumlah TPS sehingga ke depannya setiap kecamatan hanya memiliki satu TPS. Sebelumnya, Pembangunan TPS umumnya dilakukan di sekitar kawasan permukiman atau lahan kosong yang tersedia. Namun, seiring dengan perkembangan pembangunan kota, banyak lahan kosong yang telah beralih fungsi sehingga muncul permintaan masyarakat untuk memindahkan lokasi TPS. Kondisi tersebut menjadi salah satu pertimbangan pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan pengangkutan sampah langsung dari sumbernya melalui aplikasi Si Gita Jas Berkerah.

Citizens in Line

Pada konsep pelayanan sebelumnya, masyarakat harus melalui proses antrean dan menunggu dalam waktu yang relatif lama untuk memperoleh pelayanan. Namun, melalui aspek *citizens in line,* pelayanan publik mengalami perubahan dengan memanfaatkan sistem digital sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih cepat dan mudah melalui platform daring (Indrajit, 2016). Sistem aplikasi Si Gita Jas Berkerah memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan secara langsung tanpa harus mendatangi instansi terkait, meskipun implementasinya masih belum berjalan secara optimal karena aplikasi masih dalam tahap pengembangan.

Tahap implementasi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Pontianak diawali dengan proses pembinaan terhadap penyedia jasa angkutan sampah yang telah terdata. Saat ini terdapat tiga kelompok jasa angkutan sampah yang telah terdata dalam pembinaan, dengan jumlah anggota pada masing-masing kelompok berkisar antara 50-80 orang. Tahap pembinaan ini dilakukan sebagai Langkah awal untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Memperkuat koordinasi kelembagaan, serta memastikan kesiapan operasional para penyedia jasa dalam mendukung sistem yang akan diterapkan.

Konsep aplikasi layanan pengangkutan sampah ditujukan bagi masyarakat yang tidak memiliki sistem berlanggan tetap dalam pengelolaan sampah rumah tangga. Sasaran utama layanan ini adalah masyarakat dengan kebutuhan pengangkutan sampah yang bersifat tidak rutin atau insidental.

Dalam upaya meningkatkan pengelolaan sampah, Pemerintah Kota Pontianak terus melakukan berbagai pembenahan secara berkelanjutan melalui pengembangan inovasi, peningkatan dan penyediaan sumber daya yang mendukung, serta penguatan kerja sama dengan berbagai pihak (Yohanes et al., 2025). Mekanisme penggunaan aplikasi dirancang secara sederhana, yaitu cukup mengisi informasi terkait volume sampah, jenis sampah, dan jarak lokasi pengangkutan, kemudian sistem akan secara otomatis menampilkan biaya yang harus dibayarkan serta menghubungkan pengguna dengan petugas yang akan datang ke lokasi. Secara konseptual, sistem layanan ini mengadopsi model platform digital yang serupa dengan layanan transportasi daring seperti Gojek atau Maxim.

Penelitian yang dilakukan oleh Fathasya Meyra Arliansyah & Bahtiar (2024) menemukan bahwa penerapan aplikasi Tabungan Bank Sampah Berbasis Web di Bank Sampah Indah Makmur berlokasi di Kabupaten Cirebon yang sudah sudah berjalan kurang lebih tiga bulan memiliki dampak positif terhadap pengelolaan bank sampah. Aplikasi tersebut mampu meningkatkan efisiensi administrasi, memperkuat keamanan data transaksi, serta memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi transaksi secara *realtime.* Pengelolaan data yang lebih terstruktur juga mendukung pengembangan kerja sama dengan berbagai instansi, salah satunya melalui program *Green Service* Bersama Polresta Kabupaten Cirebon yang memungkinkan pembayaran pembuatan SIM dan SKCK menggunakan Tabungan sampah. Penggunaan aplikasi tersebut juga turut meningkatkan jumlah nasabah dan mendorong kesadaran masyarakat dalam mengelola sampah secara lebih baik.

Digital Democracy

Konsep *e-government* yang dikembangkan perlu dirancang agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, baik masyarakat yang memiliki kemampuan teknologi maupun yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital(Indrajit, 2016). Pemerintah Kota Pontianak telah melibatkan beberapa pihak seperti komunitas lingkungan dan penyedia jasa angkut sampah dalam mendukung pelaksanaan program. Namun, keterlibatan masyarakat secara luas masih belum terlihat karena proses sosialisasi masih belum dilaksanakan. Saat ini, masyarakat pada umumnya hanya mengetahui informasi terkait peluncuran program, tetapi belum memahami secara mendalam mengenai fitur dan mekanisme penggunaan aplikasi. Hal tersebut disebabkan karena Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak belum melaksanakan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat. Berdasarkan rencana yang telah ditetapkan, kegiatan sosialisasi kepada masyarakat akan mulai dilakasanakan pada 1 Januari 2026.

Pihak Dinas masih melakukan proses penyempurnaan terhadap fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi. Proses tersebut diawali dengan pelaksanaan rapat internal guna menetapkan fitur-fitur yang akan tersedia, termasuk mengidentifikasi dan menambahkan fitur yang dianggap penting untuk mendukung optimalisasi layanan. Setelah proses pengembangan dan penyempurnaan fitur selesai dilakukan, langkah

selanjutnya adalah melibatkan seluruh penyedia jasa angkut sampah dalam implementasi sistem. Aplikasi yang digunakan oleh penyedia jasa angkut sampah akan dibedakan dengan aplikasi yang digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya et al. (2024) menemukan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pengembangan aplikasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberlanjutan aplikasi. Partisipasi masyarakat dapat membantu memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hery et al. (2023) menemukan bahwa aplikasi bank sampah terintegrasi yang dikembangkan telah berjalan sesuai harapan dan mampu menjawab berbagai permasalahan yang ada. Aplikasi ini membantu masyarakat dalam melakukan penyetoran sampah rumah tangga, mempermudah pengelola dalam proses pengambilan sampah dari nasabah, meningkatkan efisiensi pencatatan dan pelaporan, serta mendorong peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kepedulian lingkungan, khususnya dalam pengelolaan sampah melalui dukungan teknologi dan kegiatan sosialisasi.

Government Online

Konsep Pemerintahan mengalami transformasi dari sistem yang sebelumnya masih bersifat manual menuju pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Transformasi tersebut dilakukan tidak hanya untuk meningkatkan efektivitas dan efisien dalam pelaksanaan layanan, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan serta kualitas kehidupan masyarakat dalam bernegara (Indrajit, 2016). Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak telah melakukan transformasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan mengambangkan aplikasi Si Gita Jas Berkerah. Kehadiran aplikasi ini menunjukkan adanya upaya digitalisasi pelayanan publik dalam pengelolaan sampah agar proses pelayanan dapat dilakukan secara daring. Meskipun demikian, implementasinya masih memerlukan penyempurnaan sistem. Penyusuanan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta penguatan infrastruktur pendukung.

Penelitian yang dilakukan oleh Burhan (2025) menemukan bahwa penerapan platform bank sampah digital terintegrasi terbukti berhasil meningkatkan efektivitas pengelolaan sampah melalui peningkatan partisipasi masyarakat, perubahan perilaku, dan transparansi operasional. Penelitian yang dilakukan oleh Sihombing et al. (2023) juga menemukan bahwa pelaksanaan program bank sampah dan aplikasi SiDarling di Kota Denpasar dinilai cukup efektif dalam mendukung pengelolaan sampah serta memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama bagi nasabah aktif melalui peningkatan pendapatan dan kemudahan layanan. Pemerintah dinilai telah menjalankan program secara efisien melalui perencanaan, koordinasi, komunikasi, dan pengawasan yang baik. Program ini juga membantu mengatasi beberapa permasalahan ekonomi masyarakat serta memberikan pemerataan manfaat melalui sistem penghargaan dan sosialisasi.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak menegaskan bahwa pengelolaan sampah telah diatur melalui berbagai regulasi, baik pada tingkat nasional maupun daerah. Pada tingkat nasional, pengelolaan sampah diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah yang menekankan bahwa masyarakat memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengurangan dan penanganan sampah yang dihasilkannya. Sementara pada tingkat daerah, ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 12 Tahun 2021 tentang pengelolaan sampah yang mengatur hak, kewajiban, serta peran masyarakat dalam pengelolaan sampah.

Berdasarkan regulasi tersebut, pembayaran retribusi persampahan oleh masyarakat tidak berarti seluruh tanggung jawab pengelolaan sampah dialihkan kepada pemerintah. Retribusi yang dibayarkan masyarakat digunakan untuk mendukung pembiayaan proses pengangkutan sampah dari TPS menuju TPA, sedangkan pengelolaan sampah dari sumber timbulan, khususnya rumah tangga, tetap menjadi tanggung jawab masyarakat. Masyarakat dapat melakukan pengelolaan sampah secara mandiri, memanfaatkan jasa angkutan sampah melalui sistem berlangganan, bekerja sama dengan pengurus RT, maupun menggunakan layanan pengangkutan nonberlangganan yang telah disediakan oleh pemerintah.

Digital Knowledge

Hasil pengolahan data dan informasi melalui penerapan*e-government* dapat memberikan manfaat yang signifikan serta menjadi sumber pengetahuan bagi masyarakat (Indrajit, 2016). Informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah diakses dapat meningkatkan pemahaman masyarakat, mendukung pengambilan keputusan, serta memperluas akses terhadap berbagai layanan dan informasi publik. Pemerintah Kota Pontianak telah melakukan upaya peningkatan pemahaman dan kesiapan sumber daya manusia melalui pembinaan terhadap penyedia jasa angkut sampah dan pihak-pihak terlibat dalam pelaksanaan program. Pemerintah juga merencanakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi. Namun, proses peningkatan pengetahuan digital kepada masyarakat secara luas masih belum sepenuhnya dilakukan karena program masih berada pada tahap pengembangan.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak berencana bahwa sampah yang dibuang di TPS adalah residunya. Jadi perlu adanya pemilahan sampah tersendiri. Apabila masyarakat tidak memilah maka jasa angkut yang akan memilahnya. Sehingga TPS nanti akan berubah menjadi TPS 3R. Harapan dari Pemerintah Kota Pontianak bahwa TPS yang dibawa ke TPA hanya residunya saja. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni & Reviandani (2026) menemukan bahwa sistem pengelolaan sampah yang ada di TPA Griyo Mulyo menggunakan tiga tahap yaitu pertama melakukan pemilahan *(shorting),* kedua adanya tindakan pengomposan *(composting),* dan ketiga baru penimbunan *(landfill).* Tahapan yang dilakukan oleh TPA Griyo sangat detail sehingga itu bisa diterima dan dilakukan oleh masyarakat. Pemerintah menggandeng masyarakat untuk menerapkan ekonomi sirkular, sampah memiliki nilai ekonomis lagi.Pemerintah Kota Pontianak sebelum melakukan inovasi menggunakan aplikasi harus melakukan perencanaan yang matang sampai masyarakat bisa menangkap tentang kebijakan tersebut dan melaksanakan di rumah tangga masing-masing dalam melakukan sampah yang dihasilkan.

Melalui konsep *e-Government* yang meliputi 5 aspek yaitu*service to citizens, citizens in line, digital democracy, government online,* dan *digital knowledge* sudah masuk semua di dalam pembuatan aplikasi Si Gita Jas Berkerah. Tujuan pemerintah adalah membantu masyarakat untuk mempermudah dalam pengelolaan sampah, terutama untuk menuju ke TPS.Dampaknya timbunan sampah di TPA bisa semakin berkurang. Dari hasil wawancara belum ada singgungan tentang biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat berapa besar nominalnya, dan kira-kira apaitu akan memberatkan masyarakat tidak. Pemerintah cuma menyinggung biaya tergantung volume sampah dan jarak ke TPS. Padahal di dalam perencanaan ada pemilahan sampah yang dilakukan oleh masyarakat. Seandainya masyarakat tidak bisa memilah maka akan dibantu oleh jasa angkut, apa itu akan menjadikan biaya makin tinggi atau tidak. Permasalahan yang akan timbul tentang sampah yang tidak bersifat residu akan dikemanakan, tidak mungkin pemerintah menolak sampah tersebut dan mengembalikan ke masyarakat tanpa adanya edukasi yang merata kepada masyarakat. Kebijakan tanpa perencanaan yang matang akan menimbulkan banyak masalah kedepannya. Pemerintah harus memiliki tanggungjawab karena pemerintah tidak hanya berperan sebagai fasilitator tetapi juga sebagai pengendalian dalam pengambilan keputusan(Tressa & Yohanes, 2026).

Aplikasi Si Gita Jas Berkerah dilaunchingkan tahun 2024. Otomatis aplikasi itu sudah terdengar oleh masyarakat, namun Pemerintah Kota Pontianak masih belum ada perencanaan yang matang. Ini terlihat setelah lounching ternyata aplikasi ini belum siap untuk digunakan, karena masih tahap perkembangan aplikasi serta rencana akan diimplemantasikan tahun 2026. Penelitian yang dilakukan oleh Ihsan et al. (2025) bahwa aplikasi pengelolaan sampah dibuat untuk mendorong partisipasi masyarakat untuk sadar tentang sampah, di dalam fiturnya ada tentang poin dimana poin tersebut akan bertambah tiap melakukan transaksi dan bisa ditukar. Model tersebut bisa meningkatkan partisipasi masyarakat, serta aplikasi dirancang dengan benar-benar matang. Perancangan aplikasi yang dibangun oleh pemerintah Kota Pontianak agar bisa terlaksanadalam melakukan pelayanan publik harus memperhatikan konsep *governance* yang terdiri tiga komponen yaitu pemerintah, masyarakat, dan swasta (Tressa et al., 2025). Hubungan yang terjalin dari beberapa organisasi memiliki tujuan inti yaitu terbangun adanya kolaborasi, koordinasi, serta kerjasama(Castañer & Oliveira, 2020;Riwayati et al., 2024) sehingga pelayanan publik yang dibangun oleh sebuah organisasi bisa terlaksana secara optimal.

PENUTUP

Aplikasi Si Gita Jas Berkerah merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak dalam pengelolaan sampah dan telah mencakup lima aspek e-government, yaitu service to citizens, citizens in line, digital democracy, government online, dan digital knowledge. Namun, implementasinya belum berjalan optimal meskipun telah diluncurkan sekitar dua tahun sebelumnya karena masih terdapat kendala dalam kesiapan sistem,

penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), penyempurnaan fitur, kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, mekanisme pembiayaan perlu dikaji agar tidak membebani masyarakat dan menghambat penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, pemerintah perlu mempercepat penyempurnaan dan implementasi aplikasi, meningkatkan koordinasi antarpihak, serta melaksanakan edukasi dan sosialisasi secara intensif dan berkelanjutan, khususnya mengenai pemilahan sampah dan pengurangan residu yang dibuang ke TPS. Keberhasilan inovasi ini memerlukan kesiapan kelembagaan, perencanaan yang matang, dukungan fasilitas, serta partisipasi aktif masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital dan kesiapan pemerintah dalam menyediakan sarana pendukung guna mewujudkan sistem pengelolaan sampah yang efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Wabel, M. I., Ahmad, M., Rasheed, H., Rafique, M. I., Ahmad, J., & Usman, A. R. A. (2022). *Environmental Issues Due to Open Dumping and Landfilling BT - Circular Economy in Municipal Solid Waste Landfilling: Biomining & Leachate Treatment : Sustainable Solid Waste Management: Waste to Wealth* (P. Pathak & S. G. Palani, Eds.; pp. 65–93). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-07785-2_4

Anggraeni, P. F., & Reviandani, O. (2026). Analisis Pengelolaan Sampah di TPA Griyo Mulyo dalam Perspektif Integrated Sustainable Waste Management. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *13*(6), 298–304.

Burhan, L. I. (2025). Inovasi Bank Sampah Digital Berbasis Ekonomi Sirkular untuk Meningkatkan Partisipasi dan Pemilahan Sampah: Sebuah Pendekatan Participatory Action Research. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Inovasi Teknologi Tepat Guna*, *1*(04), 9–21. https://doi.org/10.63982/dharmabakti.edkat544

Castañer, X., & Oliveira, N. (2020). Collaboration , Coordination , and Cooperation Among Organizations : Establishing the Distinctive Meanings of These Terms Through a Systematic Literature Review. *Journal of Management*, *46*(6), 965–1001. https://doi.org/10.1177/0149206320901565

Fathasya Meyra Arliansyah, & Bahtiar, A. (2024). Implementasi Aplikasi Tabungan Bank Sampah Berbasis Web Pada Bank Sampah Indah Makmur Kabupaten Cirebon. *Kopertip : Jurnal Ilmiah Manajemen Informatika Dan Komputer*, *8*(1), 26–35. https://doi.org/10.32485/kopertip.v8i1.241

Hery, H., Kristina, H. J., Jobiliong, E., & Christiani, A. (2023). Perancangan Aplikasi Bank Sampah "Sampahqu" Berbasis Mobile Di Tangerang Selatan Menggunakan Rapid Application Development. *Jurnal Ilmiah Matrik*, *25*(2), 157–166. https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v25i2.2366

Ihsan, O. M., Nasution, M. I. A., Verina, W., & Nugraha, B. (2025). Pengembangan Aplikasi Mobile IoT untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah Berkelanjutan Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi TGD*, *4*(6), 1316–1327.

Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Elektronik Government*. Aptikom.

Jacky, J., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Aplikasi JAKI Sebagai Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Sampah di Dki Jakarta. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, *5*(1), 194–207. https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1242

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis a Method Sourcebook*. Sage Publications.

Muryani, R., Santoso, S., & Firdiyani, F. (2023). Pengelolaan Bank Sampah Berbasis Aplikasi Mobile dalam Mewujudkan Smart Environment (Studi Kasus Bank Sampah Meranti di Kelurahan Buaran Indah Kota Tangerang). *Jurnal Multilingual*, *3*(4), 12–23. https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/503%0Ahttps://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/download/503/441

Rachmadi, W., Asriati, N., & Harjanti, D. T. (2023). Persepsi Masyarakat Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Pontianak. *Georeference*, *1*(2), 44–57. https://doi.org/10.26418/gr.v1i2.70120

Riwayati, A., Winarsih, S., Zahra, S. I., Rahmaniah, S. E., & Herlan. (2024). Peran badan koordinasi kegiatan kesejahteraan sosial kalimantan barat terkait rehabilitasi narkoba. *Journal Publicuho*, *7*(4), 1803–1812.

Sihombing, J., Wirantari, I. D. A. P., & Supriliyani, N. W. (2023). Evaluasi Kinerja Aplikasi SiDarling dalam Pengelolaan Bank Sampah pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar Provinsi Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, *1*(3), 180–194. https://doi.org/10.61292/eljbn.v1i3.69

Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional. (2026). *Statistik Pengelolaan Sampah*. Https://Sampahnasional.Kemenlh.Go.Id/#data-Section.

Tressa, R., Sawir, M., Sutikno, C., Yulianti, R., Rendy, Heriyanto, Riwayati, A., Pongtuluran, R., Santoso, I., Muhdiarta, U., Dharma, S., Sururi, A., & Zamzani. (2025). *Birokrasi dan Tata Kelola Publik*. Widina Media Utama.

Tressa, R., & Yohanes, Y. (2026). Rethinking Collaborative Governance in Marine Conservation : Evidence of State Dominance in Randayan Island and Its Surrounding Waters in West Kalimantan. *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS) Vol.*, *8*(3), 1698–1706. https://doi.org/10.56338/ijhess.v8i3.11238

Utami, K., Rialmi, Z., & Nugraheni, R. (2022). Analisis Perencanaan Aplikasi Bank Sampah Digital Studi Kasus pada Bank Sampah Solusi Hijau. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, *7*(1), 34–49.

Wance, M. (2022). Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah Masyarakat Di Kota Ambon. *Jurnal Multidisiplin Madani*, *2*(2), 587–598. https://doi.org/10.54259/mudima.v2i2.385

Wijaya, D. P., Yazid, A. S., Heksaputra, D., Wicaksana, R. S., & Dewi, P. F. (2024). Implementasi

Aplikasi Digital Trash Management Di Tps3R Go-Sari Dengan Metode Participatory Action Research. *Aplikasia: Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama*, *24*(2), 121–132. https://doi.org/10.14421/aplikasia.v24i2.3969

Yohanes, Y., Akbar, H., Reza, H. T., Salsabila, N. P., & Mulyono, T. T. (2025). Kolaborasi Multi-Stakeholder dalam Pengelolaan Sampah di Kota Pontianak. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *2*(2), 325–336.